

CA20N
XC 99
- 1997
025

Legislative
Assembly
of Ontario



Government
Publications

Assemblée
législative
de l'Ontario

STANDING COMMITTEE ON THE OMBUDSMAN

FINAL REPORT

REVIEW OF THE OFFICE OF THE OMBUDSMAN, 1992-1997

1st Session, 36th Parliament
46 Elizabeth II



Digitized by the Internet Archive
in 2022 with funding from
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761115493678>



Ontario

LEGISLATIVE ASSEMBLY
ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE

TORONTO, ONTARIO

M7A 1A2

The Honourable Chris Stockwell
Speaker of the Legislative Assembly

Sir,

Your Standing Committee on the Ombudsman has the honour to present its Final Report on the Review of the Office of the Ombudsman, 1992-1997 and commends it to the House.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read "John R. O'Toole".

John R. O'Toole, M.P.P.
Chair

Queen's Park
September 1997



Canadian Cataloguing in Publication Data

Ontario. Legislative Assembly. Standing Committee on the Ombudsman.
Final report : review of the Office of the Ombudsman, 1992-1997

Text in English and French with French text on inverted pages.
Title on added t.p.: Rapport final sur l'étude du Bureau de l'ombudsman, 1992-1997.
ISBN 0-7778-6667-6

- I. Ontario. Office of the Ombudsman. 2. Ombudsman—Ontario. I. Title.
- II. Title: Rapport final sur l'étude du Bureau de l'ombudsman, 1992-1997.

MEMBERSHIP OF THE
STANDING COMMITTEE ON THE OMBUDSMAN

JOHN R. O'TOOLE
CHAIR

TREVOR PETTIT
VICE-CHAIR

DAVE BOUSHY

ROSARIO MARCHESE

BRUCE CROZIER

ALLAN MCLEAN

PAT HOY

BILL MURDOCH

RON JOHNSON
(BRANTFORD)

JERRY OUELLETTE

JEAN-MARC LALONDE

JOHN PARKER

GARY LEADSTON

LEN WOOD

FRANCO CARROZZA
Clerk of the Committee

PHILIP KAYE
Counsel to the Committee
and
Research Officer

CONTENTS

ORIGINS OF REVIEW OF THE OMBUDSMAN'S OFFICE	1
HISTORY OF REVIEW	1
1992-93: Committee Hearings and Report on Ombudsman's Office	2
1995-96: Committee Review of Report on Ombudsman's Office and Release of Working Paper	3
1996-97: Committee Hearings on Report on Ombudsman's Office and on Working Paper	3
COMPLETION OF THE REVIEW: CONCLUSIONS	3
FINAL RECOMMENDATIONS	5
Awareness and Accessibility	5
Public Education and Outreach	5
Complaint-Review Process	5
Complaints in Writing	5
Public Comment on Investigations	5
Special Reports on Performance of Duties	6
Problems with respect to the Freedom of Information and Protection of Privacy Act	6
Court Applications to Interpret Provisions of the Act	6
Government's Ability to Implement the Ombudsman's Recommendations	6
Payments to Complainants	6
Ability to Reconsider Decisions	7
Jurisdiction	7
Schedule of Organizations	7
Clarification of Existing Jurisdiction	7
Administrative Tribunals	7
Cabinet Decisions	7
Relationship between the Ombudsman and the Legislature	8
Mandate and Funding of the Ombudsman	8
Legislative Framework	8
Appointment Process	8
Term of Office	8
Funding	9
Direction and Control of the Ombudsman's Office	9
Operation and Management of the Office	9
Rules for the Guidance of the Ombudsman	9
Ombudsman's Investigation of Complaints	10
Monitoring the Office of the Ombudsman's Achievement of Its Objectives	11
Annual Reports	11

Audits	12
Legislature's Fulfilment of Its Responsibilities	12
Debate of Reports	12
Proposed Terms of Reference for the Standing Committee on the Ombudsman	12

APPENDIX A: List of Witnesses

APPENDIX B: Former Committee Membership

APPENDIX C: List of Exhibits

ORIGINS OF REVIEW OF THE OMBUDSMAN'S OFFICE

Five years ago, the Standing Committee on the Ombudsman observed in a report to the House that although the *Ombudsman Act* had been in effect since 1975, no comprehensive review of its effectiveness had ever been undertaken. The Committee felt that it was “natural at this stage in the history of the Office of the Ombudsman in Ontario”¹ that such a review should be conducted. It proposed that the Committee itself should carry out the review, with the purpose of assessing the effectiveness of the *Ombudsman Act* in achieving its objectives, and identifying possible improvements.

Before making this proposal in its *Nineteenth Report*, the Committee explained that since 1978, previous Ombudsmen and Committees had raised the need for legislative amendments. But no action had been taken until the introduction of Bill 80, the *Ombudsman Statute Law Amendment Act, 1989*, in November 1989 by Attorney General Ian Scott. Amongst other matters, Bill 80 authorized Ministries to make payments pursuant to a recommendation of the Ombudsman, and permitted the Ombudsman to bring court applications concerning the interpretation of the *Ombudsman Act*. The bill, however, died on the Order Paper after first reading, with the dissolution of the House in 1990.

In its *Nineteenth Report*, the Committee believed that Bill 80 contained a number of valuable amendments, but acknowledged that neither the previous nor the present Ombudsman supported all of the proposed changes. The Committee also noted that the Attorney General was not then planning to reintroduce the bill; however, he had said that he would welcome the Committee's comments on the need for the amendments in Bill 80, or any others. It was the Committee's conclusion that only a comprehensive review of the Ombudsman's Office could bring to light all the necessary changes.

HISTORY OF REVIEW

In July 1992, the House acted on the Committee's recommendation for a comprehensive review which would extend beyond the *Ombudsman Act* to the Ombudsman's Office as a whole, including the role of the Ombudsman Committee. In furtherance of this recommendation, it gave the Committee a broad mandate “to consider the review of the Office of the Ombudsman.”²

¹ Ontario, Legislative Assembly, Standing Committee on the Ombudsman, *Nineteenth Report 1991* (Toronto: The Committee, 1992), p. 57. This report was tabled in May 1992.

² Ontario, Legislative Assembly, *Journals*, 35th Parliament, 2nd Session (23 July 1992): 195.

A very extensive review has since taken place. It has stretched over two Parliaments, and has involved two sets of public hearings, one Working Paper, and two Committee reports (including this report which represents the completion of the review after five years). A chronological history is provided below.

1992-93: Committee Hearings and Report on Ombudsman's Office

The Committee's initial public hearings on the Ombudsman's Office were held between August and November 1992, and culminated in April 1993 with the tabling of a unanimous report in the House. Entitled *Review of the Office of the Ombudsman*, the report contained a total of 44 recommendations.

This 1993 report focused on the relationship between the Ombudsman and the Legislature, but also looked at issues pertaining to the Ombudsman's mandate, powers, and procedures. Among the matters addressed were

- the funding of the Ombudsman's Office, which involved the process for reviewing the Office's estimates;
- the Legislature's role in the ongoing operations of the Ombudsman's Office. This issue required an assessment of the Committee's role regarding
 - the management of the Office;
 - the making of rules for the guidance of the Ombudsman;
 - the examination of recommendation denied cases (that is, cases where a governmental organization has not adequately responded to the Ombudsman's recommendations); and
 - the handling of communications to the Committee from members of the public concerning investigations of their complaints by the Ombudsman;
- methods of monitoring the effectiveness of the Ombudsman's Office in achieving its objectives—in particular, annual reports and audits; and
- the process for appointing the Ombudsman.

The report had yet to be debated in the House when the provincial election was called in 1995.

1995-96: Committee Review of Report on Ombudsman's Office and Release of Working Paper

Following the election, in December 1995 the House referred the 1993 report to the current Committee for further consideration. After reviewing the report in February, March, and October 1996, the Committee approved in principle revisions to nine of the 44 recommendations. The Committee, however, believed that a second set of public hearings on the Ombudsman's Office was desirable before reaching any final conclusions on these revisions or the other recommendations. Accordingly, in October 1996 the revisions were released as part of a Working Paper. The Working Paper gave the Committee's rationale for the proposed changes, and highlighted the actual words which, as a consequence, might be added to, or removed from the recommendations.

1996-97: Committee Hearings on Report on Ombudsman's Office and on Working Paper

Notice of the most recent set of public hearings was given by means of both the Ontario Parliamentary Channel and the Internet. In addition, the Committee directly contacted those it believed had a special interest in the work of the Ombudsman's Office. Public hearings then began in November 1996 and finished in March of this year.

The Committee received oral and written submissions from both the public and private sectors, including Offices of the Ombudsman in Ontario, in other provinces, and internationally. We wish to thank all those individuals and organizations who took the time to convey their comments and concerns. These submissions have been carefully considered, and helped to ensure that our conclusions were reached with an understanding of the different perspectives on an issue.

COMPLETION OF THE REVIEW: CONCLUSIONS

Although almost two years have elapsed since the 1993 report was referred to us, we believe that the scope of that report warranted intensive study by this Committee. As mentioned above, we have twice reviewed each of the 44 recommendations: the first review was internal only and sought to formulate draft revisions for discussion purposes; our final review incorporated public hearings and has resulted in this report.

After conducting these reviews/hearings, **the Committee has decided unanimously to adopt as its own the recommendations made in the 1993 report, as revised in the Working Paper, but with the deletion of the original Recommendation 1 (systemic reviews).** Accordingly, we are making 42 recommendations. (The other recommendation from 1993

which we have deleted entirely pertains to the composition of the Committee. This deletion was proposed in the Working Paper.)

In putting forward these recommendations, we have been guided by the need to strike a balance between the principles of *independence* and *accountability*. On the one hand, the Ombudsman's independence from government is essential to maintaining the credibility and effectiveness of the Office. On the other hand, as "an officer of the Legislature" (*Ombudsman Act*, s. 2) who receives public funding, the Ombudsman must be held accountable to the Legislature. We believe that the Standing Committee on the Ombudsman—an all-party Committee whose membership must mirror the representation of recognized parties in the House—should be the principal mechanism for ensuring that accountability.

Our goal in making these recommendations is to provide Ontario with the most effective and efficient ombudsman services possible. We do not seek to diminish or interfere with the work of the Ombudsman, or to be intrusive in any way; rather our intention is to enhance the operations of that Office through what we believe are very positive recommendations. As acknowledged in the 1993 report, the Legislature has both an interest in facilitating the Ombudsman's work, and in the effective performance of the Office's functions.

Our recommendations are grouped below under the following headings:

- awareness of and accessibility to the Ombudsman (Recs. 1-4);
- the complaint-review process (Recs. 5-11);
- jurisdiction of the Ombudsman (Recs. 12-14); and
- the relationship between the Ombudsman and the Legislature (Recs. 15-42).

Proposed terms of reference for the Standing Committee on the Ombudsman are consolidated in the final recommendation—Recommendation 42. We are proposing that these terms of reference appear in both the *Standing Orders* and the *Ombudsman Act*.

FINAL RECOMMENDATIONS

Awareness and Accessibility

Public Education and Outreach

1. That the Ombudsman present, as part of an annual ombudsplan, proposed public education initiatives for each fiscal year.
2. That the Ombudsman, in developing a public education program, target those groups least likely to be aware of the Ombudsman's services, and that information on the process followed in reviewing complaints be provided; and

That government departments and agencies be required to make information on the Ombudsman's services available at all public service contact points.

3. That the Ombudsman report annually on the public education activities undertaken, and that this include a statement of specific objectives, the nature and number of activities undertaken, and an evaluation of how effective those programs were in advancing the stated objectives.
4. That the Act be amended to provide that the Ombudsman may engage in public education to inform members of the public of the Ombudsman's function.

Complaint-Review Process

Complaints in Writing

5. That the Act be amended to provide that:
 - (a) a complaint to the Ombudsman may be made orally or in writing;
 - (b) a complaint which is made orally shall be put in writing as soon as practicable; and
 - (c) the Ombudsman or his or her employees shall provide assistance in the formulation of a complaint to any person who requires it.

Public Comment on Investigations

6. That the Act be amended to provide that the Ombudsman may, where he or she considers it to be in the public interest

or in the interests of any person or governmental organization, comment publicly by means of a special report to the Assembly in order to make known the existence of an investigation or the outcome of a particular case; and

That the amendment should further provide that no such comments may be made during the course of an investigation and that no such comments may be made concerning the merits of a complaint to be investigated or for the purpose of achieving implementation of the Ombudsman's recommendations.

Special Reports on Performance of Duties

7. That the Act be amended to provide that the Ombudsman may make special reports to the Assembly respecting any matter relating generally to the performance of the Ombudsman's duties.

Problems with respect to the Freedom of Information and Protection of Privacy Act

8. That the Standing Committee on the Ombudsman consult with the Ombudsman, the Information and Privacy Commissioner and Management Board of Cabinet, to determine whether confidential information provided by the Ombudsman to governmental organizations should be specifically exempted from disclosure under the *Freedom of Information and Protection of Privacy Act*.

Court Applications to Interpret Provisions of the Act

9. That s. 14(5) of the Act be amended to provide that the Ombudsman may apply to the Divisional Court for a declaratory order,
 - (a) concerning the Ombudsman's jurisdiction to investigate any case or class of cases under this Act; or
 - (b) concerning the interpretation of any provision of this Act.

Government's Ability to Implement the Ombudsman's Recommendations

Payments to Complainants

10. That the Act be amended to enable governmental organizations to make payments to complainants where the

Ombudsman has recommended that such a payment be made.

Ability to Reconsider Decisions

11. That the Act be amended to provide that governmental organizations which do not already have a power to reconsider their decisions may authorize the reconsideration of a decision or recommendation upon receiving a recommendation of the Ombudsman to do so; and

That the Act be amended to provide that notice of the reconsideration shall be given to those who were entitled to be heard with respect to the original decision, and to provide that those individuals be given the opportunity to make representations respecting the reconsideration of the decision.

Jurisdiction

Schedule of Organizations

12. That the Act be amended to provide that for the purposes of the Act a governmental organization includes a governmental organization set out in the Schedule;

That the Act be amended to provide that the Lieutenant Governor in Council may add governmental organizations to the Schedule by order; and

That the Committee consult with the Ombudsman and any governmental organization concerned to identify the form of the Schedule.

Clarification of Existing Jurisdiction

Administrative Tribunals

13. That the Committee consider, as part of its proposed review of the need for new rules, whether there is a need to formulate rules to govern how the Ombudsman conducts investigations of tribunal decisions.

Cabinet Decisions

14. That the Act be amended to provide that the Ombudsman does not have the jurisdiction to review Cabinet decisions.

Relationship between the Ombudsman and the Legislature

Mandate and Funding of the Ombudsman

Legislative Framework

15. That the Standing Orders of the Legislative Assembly be amended to provide that the Committee shall monitor and review the Ombudsman's exercise of his or her functions and report any changes to the *Ombudsman Act* that the Committee considers desirable.
16. That the *Ombudsman Act* be amended to provide that the Ombudsman shall, at the request of the Standing Committee on the Ombudsman, attend at the meetings of the Committee to assist it in the fulfilment of its mandate.
17. That the proposed terms of reference of the Standing Committee on the Ombudsman, as set out in Recommendation 42 of this report, be included in the *Ombudsman Act*.
18. That responsibility for developing and introducing amendments to the *Ombudsman Act* be assigned to the Standing Committee on the Ombudsman; and

That the procedures which govern the consideration of government bills apply to amendments introduced by the Committee.

Appointment Process

19. That s. 3 of the *Ombudsman Act* be amended to provide that the Ombudsman shall be appointed by the Lieutenant Governor in Council on the address of the Assembly only after a recommendation by a majority of the Members of the Standing Committee on the Ombudsman. Such majority shall include at least one Member from each official party in the Assembly.

Term of Office

20. That s. 4(1) of the *Ombudsman Act* be amended to provide for a term of office of six years.
21. That s. 4(2) of the *Ombudsman Act* [dealing with the retirement of the Ombudsman] be removed.

Funding

22. That the estimates of the Ombudsman no longer be referred to the Estimates Committee but that in the future those estimates be referred to the Standing Committee on the Ombudsman; and

That the process followed for the review of other estimates under the Standing Orders apply, and in particular that the Committee's proceedings be held in public and briefing material be provided as required by the Standing Orders.

23. That the *Ombudsman Act* be amended to provide that the Ombudsman shall present his or her estimates directly to the Standing Committee on the Ombudsman; and

That the Act be amended to provide that the Committee shall review and, as it considers proper, alter the estimates presented by the Ombudsman and cause the estimates as altered to be laid before the Assembly.

Note: As explained in the 1993 report, the Ombudsman's estimates are initially reviewed by the Board of Internal Economy. After receiving the Board's approval, they are tabled in the House and deemed to be referred to the Standing Committee on Estimates. Recommendation 22 would imply retaining the estimates role of the Board of Internal Economy, whereas Recommendation 23 would remove that role entirely—the estimates would be presented solely to the Ombudsman Committee. If Recommendation 23 were to be adopted, then Recommendation 22 would become unnecessary.

Direction and Control of the Ombudsman's Office

Operation and Management of the Office

24. That the Standing Orders of the Legislative Assembly be amended to provide that the Committee shall monitor and review the Ombudsman's exercise of his or her functions, which shall include inquiring into and reporting on any matters which the Committee believes should be brought to the attention of the Assembly.
25. That the Standing Orders of the Legislative Assembly be amended to provide that the Ombudsman shall discuss with the Committee his or her annual ombudsplan which shall set out major projects for the forthcoming year.

Rules for the Guidance of the Ombudsman

26. That the Act be amended to provide that the Assembly's rule-making power shall be exercised through the Standing

Committee on the Ombudsman, which shall give the Ombudsman reasonable notice of its intention to make rules and shall invite the Ombudsman, and other interested parties, to make representations concerning any proposed rules.

27. That the Committee undertake an examination of areas in which rules should be formulated, and that this review be commenced at the earliest possible time.

Ombudsman's Investigation of Complaints

Reports Referred to the Legislature

28. That Recommendation 7 in the *Nineteenth Report (1991)* of the Standing Committee on the Ombudsman be adopted. This involves the establishment of the following rule:
- (1) Following the submission of a report to the Assembly pursuant to s. 21(4) of the Act, the Ombudsman shall continue to monitor the governmental organization's response to the recommendations made by the Ombudsman, and by the Standing Committee on the Ombudsman, in relation to the report.
 - (2) For the purposes of subs. (1), such monitoring shall include continuing to assess the adequacy of the governmental organization's further response, bringing developments in this respect to the attention of the Standing Committee on the Ombudsman, and reporting in the Ombudsman's Annual Reports on the status of all such recommendations outstanding.
29. That the *Ombudsman Act* be amended to provide that after the Ombudsman has made a report to the Assembly he or she shall continue to assist the Standing Committee on the Ombudsman in the review and consideration of the report.
30. That the Act be amended to provide that the Ombudsman shall include in each annual report a description of each case in which a formal recommendation has been presented by the Ombudsman to a governmental organization—that is, cases in which a tentative or final report is presented to a governmental organization. The description of each case

should include the corrective measures taken by the organization involved.

Complaints About Ombudsman Investigations

31. That the Committee no longer review complaints from the public with a view to making recommendations with respect to the Ombudsman's handling of a particular case.
32. That the Ombudsman establish a procedure, in consultation with the Committee, to address complaints from the public about the service provided by the Office of the Ombudsman, and that the Ombudsman report annually on the nature and disposition of the complaints received. The procedures adopted and the form of reporting should be established as rules for the guidance of the Ombudsman.
33. That the *Ombudsman Act* be amended to provide that for the purpose solely of assisting the Committee in the formulation of rules for the guidance of the Ombudsman, the Ombudsman may disclose information which concerns his or her handling of an investigation, where the Ombudsman has received the authorization of the complainant concerned to discuss the matter with the Committee. The amendment should also provide that the Committee shall not disclose or publish the information without the consent of those concerned.

Monitoring the Office of the Ombudsman's Achievement of Its Objectives

Annual Reports

34. That rules be established to guide the Ombudsman in the information to be presented in the Ombudsman's annual reports; and

That the Ombudsman consult with the Committee, through its counsel, with respect to the statistics to be provided in the annual report, and that the possibility of preparing a statistical supplement to the report be considered.
35. That the Ombudsman's annual reports provide statistics on complaint handling and outreach work, and in particular, that the statistics presented provide a clear picture of the nature of complaints, the effectiveness with which they are processed and the nature of the outcomes achieved.

36. That the Ombudsman include in his or her Annual Reports the following information:
- (a) comparative data from the previous fiscal year; and
 - (b) graphs which show the number of complaints brought against a particular governmental organization and the stage at which those complaints were resolved.

Audits

37. That the Provincial Auditor conduct value for money audits of the Office of the Ombudsman on a regular basis.
38. That the Provincial Auditor continue to be responsible for conducting audits of the Office of the Ombudsman.
39. That the *Ombudsman Act* be amended to provide that the Office of the Ombudsman shall be required to adhere to Management Board of Cabinet's *Directives and Guidelines*. The Act should further provide that rules may be established to provide for the non-application of the *Directives and Guidelines* where the Committee determines that their application would be inappropriate.
40. That the Provincial Auditor report the results of audits of the Office of the Ombudsman to the Public Accounts Committee which shall refer them to the Standing Committee on the Ombudsman.

Legislature's Fulfilment of Its Responsibilities

Debate of Reports

41. That the Standing Orders be amended to provide that the reports of the Standing Committee on the Ombudsman shall be deemed to be adopted at the end of the session following the session during which the report is tabled, unless before that date a vote has been held on the motion to adopt the report.

Proposed Terms of Reference for the Standing Committee on the Ombudsman

42. That the Standing Orders be amended to provide that the Standing Committee on the Ombudsman shall have the following terms of reference:

The Standing Committee on the Ombudsman shall have the following responsibilities:

- (a) to provide a legislative link and sounding board for the Ombudsman, with a view to advancing the Ombudsman's fulfilment of his or her functions.
- (b) to review and consider any report or recommendation submitted to the Legislature by the Ombudsman, and to report to the Legislature the results of its review, as well as its recommendations;
- (c) to monitor and review the Ombudsman's exercise of his or her functions, and in particular:
 - to inquire into and report on any matter which the Committee believes should be brought to the attention of the Assembly; and
 - to recommend any change the Committee considers desirable to the *Ombudsman Act*;
- (d) to review and alter, as it considers proper, the estimates presented by the Ombudsman, and to cause the estimates as altered by the Committee to be laid before the Assembly;
- (e) to review and consider the results of audits conducted of the Office of the Ombudsman as referred to it by the Public Accounts Committee;
- (f) to develop and introduce to the Legislature any amendments to be made to the *Ombudsman Act*;
- (g) to make general rules for the guidance of the Ombudsman in the exercise of his or her functions;
- (h) to place with the Assembly suitable nominations for consideration for appointment as Ombudsman; and
- (i) to discuss with the Ombudsman his or her annual Ombudsplan.

APPENDIX A
LIST OF WITNESSES

UNION OF INJURED WORKERS OF ONTARIO

Phil Biggin

Maurice Stewart

George Aregers

Daniel Jacoby

Ombudsman of the Province of Quebec

Gordon McGlone

Jack Stapleton

Christos Kourtsidis

WORKERS' COMPENSATION APPEALS TRIBUNAL

Ron Ellis

INJURED WORKERS' CONSULTANTS

Orlando Buonastella

John McKinnon

Domenic Acierno

David Warner

Speaker of the Ontario Legislature, 35th Parliament

APPENDIX B

FORMER COMMITTEE MEMBERSHIP 1992-1997

Committee STANDING COMMITTEE ON THE OMBUDSMAN

General Information

Date of Appointment	Wednesday, 28 November 1990	Wednesday, 20 Nov 1991
Date of Organization Meeting	Wednesday, 5 December 1990	
Date of Last Meeting	Tuesday, 10 March 1992	
Chair	Mark A. Morrow, M.P.P.	
Vice-Chair	Drummond White, M.P.P.	Christel Haeck, M.P.P.

Members and Date of Appointment

A. Curling (Scarborough-North)	28 November 1990	
N. P. Duignan (Halton North)	28 November 1990	
J. Fawcett (Northumberland)	28 November 1990	
J. Henderson (Etobicoke-Humber)	28 November 1990	
R. J. Huget (Sarnia)	28 November 1990	
G. Mammoliti (Yorkview)	28 November 1990	
I. Mathysen (Middlesex)	28 November 1990	
M. A. Morrow (Wentworth West)	28 November 1990	
W. R. Murdoch (Grey)	28 November 1990	
P. Wessenger (Simcoe Centre)	28 November 1990	
D. White (Durham Centre)	28 November 1990	8 January 1992
E. Witmer (Waterloo North)	28 November 1990	
P. Kormos (Welland-Thorold)		15 April 1991
G. Wilson (Kingston and The Islands)		15 April 1991
C. Haeck (St. Catharines-Brock)		24 September 1991
I. Scott (St. George-St. David)	27 November 1991	
Z. Akande (St. Andrew-St. Patrick)		8 January 1992
Clerk	Franco Carrozza	

Committee STANDING COMMITTEE ON THE OMBUDSMAN

General Information

Date of Appointment	Tuesday, 14 April 1992
Date of Organization Meeting	Wednesday, 22 April 1992
Date of Last Meeting	Thursday, 11 March 1993
Chair	Mark Morrow, M.P.P.
Vice-Chair	Christel Haeck, M.P.P.

Members and Date of Appointment

Zanana Akande (St.Andrew-St.Patrick)	14 April 1992
Dennis Drainville (Victoria-Haliburton)	14 April 1992
Noel Duignan (Halton North)	14 April 1992
Christel Haeck (St.Catharines-Brock)	14 April 1992
Jim Henderson (Etobicoke-Humber)	14 April 1992
Paul Johnson (Prince Edward-Lennox-South Hastings)	14 April 1992
Frank Miclash (Kenora)	14 April 1992
Mark Morrow (Wentworth East)	14 April 1992
Bill Murdoch (Grey)	14 April 1992
Anthony Perruzza (Downsview)	14 April 1992
David Ramsay (Timiskaming)	14 April 1992
Elizabeth Witmer (Waterloo North)	14 April 1992
Clerk Franco Carrozza	

Committee Standing Committee on the Ombudsman

General Information

Date of Appointment	Tuesday, 20 April 1993
Date of Organization Meeting	Wednesday, 28 April 1993
Date of Last Meeting	Wednesday, 22 June 1994
Chair	Tony Rizzo, M.P.P.
Vice-Chair	Gary Wilson, M.P.P.

Members and Date of Appointment

Donald Abel (Wentworth North)	20 April 1993	
Zanana Akande (St. Andrew–St. Patrick)	20 April 1993	
Dennis Drainville (Victoria–Haliburton)	20 April 1993	to 6 October 1993
Jim Henderson (Etobicoke–Humber)	20 April 1993	
Tony Martin (Sault Ste. Marie)	20 April 1993	
Frank Miclash (Kenora)	20 April 1993	
Mark Morrow (Wentworth East)	20 April 1993	to 6 October 1993
Bill Murdoch (Grey)	20 April 1993	
David Ramsay (Timiskaming)	20 April 1993	
Tony Rizzo (Oakwood)	20 April 1993	
Chris Stockwell (Etobicoke West)	20 April 1993	
Gary Wilson (Kingston and the Islands)	20 April 1993	
Mike Cooper (Kitchener–Wilmot)	6 October 1993	
Karen Haslam (Perth)	6 October 1993	

Committee Standing Committee on the Ombudsman

General Information

Date of Appointment	Thursday, 2 November 1995	
Date of Organization Meeting	Wednesday, 15 November 1995	Wednesday, 30 April 1997
Date of Last Meeting		
Chair	John L. Parker, M.P.P.	John R. O'Toole, M.P.P.
Vice-Chair	Tom Froese, M.P.P.	Trevor Pettit, M.P.P.

Members and Date of Appointment

Mrs. E. Caplan	2 November 1995	Until January 28 1997
Mr. C DeFaria	2 November 1995	Until April 28 1997
Mr. E. Doyle	2 November 1995	Until
Mrs. B. Fisher	2 November 1995	Until April 28 1997
Mr. T. Froese	2 November 1995	Until April 28 1997
Mr. D. Galt	2 November 1995	Until January 20 1997
Mr. P. Hoy	2 November 1995	
Mr. L. Jordan	2 November 1995	Until April 28 1997
Mr. J.-M. Lalonde	2 November 1995	
Mr. R. Marchese	2 November 1995	
Mr. J. Parker	2 November 1995	
Mr. C. Stockwell	2 November 1995	Until October 15 1997
Mr. B. Vankoughnet	2 November 1995	Until April 28 1997
Mr. L. Wood	2 November 1995	
Mrs. L. Ross	15 October 1996	Until November 19 1996
Mr. Vankoughnet	19 November 1996	Until April 28 1997
Mrs. M. Marland		Until January 20 1997
Mr. G. Stewart		Until April 28 1997
Mr. J. O'Toole	20 January 1997	
Mr. B. Murdoch	20 January 1997	
Mr. R. Patten	28 January 1997	Until May 1 1997
Mr. D. Boushy	28 April 1997	
Mr. B. Crozier	28 April 1997	
Mr. R. Johnson (Brantford)	28 April 1997	
Mr. G.L. Leadston	28 April 1997	
Mr. Al. McLean	28 April 1997	

Members and Date of Appointment

[illegible]

APPENDIX C
LIST OF EXHIBITS

EXHIBIT LIST

EXHIBIT NO. 1/01/015	UNION OF INJURED WORKERS OF ONTARIO INC. - Submission dated Jan 29, 1997.
EXHIBIT NO. 1/01/016	FRANK TOTH - Letter dated Nov 30, 1996.
EXHIBIT NO. 1/01/017	THE HONOURABLE GERALD S. LAPKIN, POLICE COMPLAINTS COMMISSIONER - Letter dated 4 December 1996.
EXHIBIT NO. 1/01/018	JAMES C.G.SHEAN - Letter dated 28 November 1996.
EXHIBIT NO. 1/01/019	FAYE M. KERR - Letter dated November 26, 1996.
EXHIBIT NO. 1/01/020	FAYE KERR - Letter dated Nov 26, 1996.
EXHIBIT NO. 1/01/021	JOHN WARK - Letter dated December 9 1996.
EXHIBIT NO. 1/01/022	JOHN WARK - Letter dated December 5, 1996.
EXHIBIT NO. 1/01/023	JOHN WARK - Letter dated 9 December 1996.
EXHIBIT NO. 1/01/024	JOHN WARK - Letter dated 21 January 1997.
EXHIBIT NO. 1/01/025	UNITED STATES ASSOCIATION OF OMBUDSMEN - Letter dated November 26 1996.
EXHIBIT NO. 1/01/026	AL SPEYERS - Letter dated December 2, 1996
EXHIBIT NO. 1/01/027	OFFICE OF THE PUBLIC PROTECTOR, DANIEL JACOBY, QUEBEC PUBLIC PROTECTOR - Submission dated February 4 1997.
EXHIBIT NO. 1/01/028	GORDON MCGLONE - Submission dated January 21, 1997.
EXHIBIT NO. 1/01/029	JACK STAPLETON - Submission.
EXHIBIT NO. 1/01/030	CHRISTOS KOURTSIDIS - Submission.

EXHIBIT NO. 1/01/031

INJURED WORKERS' CONSULTANTS - Submission
dated 12 February 1997.

EXHIBIT NO. 1/01/032

DAVID WARNER, FORMER SPEAKER OF THE
ONTARIO LEGISLATURE - Submission dated 12
February 1997.

PIECE N° 1/01/030

CHRISTOS KOURTIDIS - observations.

PIECE N° 1/01/031

INJURED WORKERS' CONSULTANTS - observations datées du 12 février 1997.

PIECE N° 1/01/032

DAVID WARNER, ANCIEN PRÉSIDENT DE L'ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE DE L'ONTARIO - observations datées du 12 février 1997.

JOHN MARK - Lettre datée du 5 décembre 1996.

PIÈCE N° 1/01/023

JOHN MARK - Lettre datée du 9 décembre 1996.

PIÈCE N° 1/01/024

JOHN MARK - Lettre datée du 21 janvier 1997.

PIÈCE N° 1/01/025

UNITED STATES ASSOCIATION OF OMBUDSMEN

- Lettre datée du 26 novembre 1996.

PIÈCE N° 1/01/026

AL SPEYERS - Lettre datée du 2 décembre 1996.

PIÈCE N° 1/01/027

BUREAU DE LA PROTECTION DU CITOYEN, DANIEL JACOBY, PROTECTION DU

CITOYEN, QUÉBEC - observations datées du 4 février 1997.

PIÈCE N° 1/01/028

GORDON MCGLOONE - observations datées du 21 janvier 1997.

PIÈCE N° 1/01/029

JACK STAPLETON - observations.

LISTE DES PIÈCES

PIÈCE N° 1/01/015

SYNDICAT DES TRAVAILLEURS ACCIDENTÉS DE L'ONTARIO

- Observations datées du 29 janvier 1997.

PIÈCE N° 1/01/016

FRANK TOTH - Lettre datée du 30 novembre 1996.

PIÈCE N° 1/01/017

L'HONORABLE GERALD S. LAPKIN, COMMISSAIRE AUX PLAINTES CONTRE LA

POLICE - Lettre datée du 4 décembre 1996.

PIÈCE N° 1/01/018

JAMES C.G. SHEAN - Lettre datée du 28 novembre 1996.

PIÈCE N° 1/01/019

FAYE M. KERR - Lettre datée du 26 novembre 1996.

PIÈCE N° 1/01/020

FAYE KERR - Lettre datée du 26 nov. 1996.

PIÈCE N° 1/01/021

JOHN WARK - Lettre datée du 9 décembre 1996.

PIÈCE N° 1/01/022

LISTE DES PIÈCES

ANNEXE C

Membres et date de leur nomination

M. J. Ouellette

28 avril 1997

M. T. Pettit

28 avril 1997

Greffiers : Todd Decker, Lisa Freedman, Franco Carrozza

28 avril 1997

M. R. Johnson (Brantford)

28 avril 1997

M. G.L. Leadston

28 avril 1997

M. Al. McLean

28 avril 1997

au 19 novembre 1996

M. Vankoughnet

du 19 novembre 1996

au 28 avril 1997

M^{lle} M. Marland

jusqu'au 20 janvier 1997

M. G. Stewart

jusqu'au 28 avril 1997

M. J. O'Toole

20 janvier 1997

M. B. Murdoch

20 janvier 1997

M. R. Patten

du 28 janvier 1997

au 1^{er} mai 1997

M. D. Boushy

28 avril 1997

M. B. Crozier

M. L. Jordan

du 2 novembre 1995
au 28 avril 1997

M. J.-M. Lalonde

2 novembre 1995

M. R. Marchese

2 novembre 1995

M. J. Parker

2 novembre 1995

M. C. Stockwell

du 2 novembre 1995
au 15 octobre 1997

M. B. Vankoughnet

du 2 novembre 1995
au 28 avril 1997

M. L. Wood

2 novembre 1995

M^{III} L. Ross

du 15 octobre 1996

M^{lle} E. Caplan

du 2 novembre 1995
au 28 janvier 1997

M. C. Defaria

du 2 novembre 1995
au 28 avril 1997

M. E. Doyle

du 2 novembre 1995
au

M^{lle} B. Fisher

du 2 novembre 1995
au 28 avril 1997

M. T. Froese

du 2 novembre 1995
au 28 avril 1997

M. D. Galt

du 2 novembre 1995
au 20 janvier 1997

M. P. Hoy

2 novembre 1995

1^{re} session, 36^e législature

Comité

Comité permanent de l'Ombudsman

Renseignements généraux

Date de la nomination

Le jeudi 2 novembre 1995

Dates de réunion de l'organisation

Le mercredi 15 novembre 1995

Le mercredi 30 avril 1997

Date de la dernière réunion

Présidents

John L. Parker, député

John R. O'Toole, député

Vice-présidents

Tom Froese, député

Trevor Pettit, député

Membres et date de leur nomination

Tony Rizzo (Oakwood)

20 avril 1993

Chris Stockwell (Etobicoke-Ouest)

20 avril 1993

Gary Wilson (Kingston et The Islands)

20 avril 1993

Mike Cooper (Kitchenner-Wilmot)

6 octobre 1993

Karen Haslam (Perth)

6 octobre 1993

Zanana Akande (St. Andrew-St. Patrick)

20 avril 1993

Dennis Drainville (Victoria-Haliburton)

du 20 avril 1993

au 6 octobre 1993

Jim Henderson (Elobicoke-Humber)

20 avril 1993

Tony Martin (Sault Ste. Marie)

20 avril 1993

Frank Michlash (Kenora)

20 avril 1993

Mark Morrow (Wentworth-Est)

du 20 avril 1993

au 6 octobre 1993

Bill Murdoch (Grey)

20 avril 1993

David Ramsay (Témiscamingue)

20 avril 1993

Comité

COMITÉ PERMANENT DE L'OMBUDSMAN

Renseignements généraux

Date de la nomination

Le mardi 20 avril 1993

Date de la réunion de l'organisation

Le mercredi 28 avril 1993

Date de la dernière réunion

Le mercredi 22 juin 1994

Président

Tony Rizzo, député

Vice-président

Gary Wilson, député

Membres et date de leur nomination

Donald Abel (Wentworth-Nord)

20 avril 1993

David Ramsay (Témiscamingue)

14 avril 1992

Elizabeth Witmer (Waterloo-Nord)

14 avril 1992

Greffier

Franco Carrozza

Dennis Drainville (Victoria-Haliburton)
14 avril 1992

Noel Duignan (Halton-Nord)
14 avril 1992

Christel Haeck (St.Catharines-Brock)
14 avril 1992

Jim Henderson (Etobicoke-Humber)
14 avril 1992

Paul Johnson (Prince Edward-Lennox-Sud Hastings)
14 avril 1992

Frank Michlash (Kenora)
14 avril 1992

Mark Morrow (Wentworth-Est)
14 avril 1992

Bill Murdoch (Grey)
14 avril 1992

Anthony Perruzza (Downsview)
14 avril 1992

Renseignements généraux

Date de la nomination

Le mardi 14 avril 1992

Date de la réunion de l'organisation

Le mercredi 22 avril 1992

Date de la dernière réunion

Le jeudi 11 mars 1993

Président

Mark Morrow, député

Vice-présidente

Christel Haeck, députée

Membres et date de leur nomination

Zanana Akande (St.Andrew-St.Patrick)

14 avril 1992

Greffier

Franco Carrozza

P. Wessenger (Simcoe-Centre) 28 novembre 1990

D. White (Durham-Centre) 28 novembre 1990

8 janvier 1992

E. Wiltmer (Waterloo-Nord) 28 novembre 1990

P. Kormos (Welland-Thorold) 15 avril 1991

G. Wilson (Kingston et The Islands) 15 avril 1991

C. Haeck (St. Catharines-Brock) 24 septembre 1991

I. Scott (St. George-St. David) 27 novembre 1991

Z. Akande (St. Andrew-St. Patrick) 8 janvier 1992

A. Curling (Scarborough-Nord)
28 novembre 1990

N.P. Duignan (Halton-Nord)
28 novembre 1990

J. Fawcett (Northumberland)
28 novembre 1990

J. Henderson (Etobicoke-Humber)
28 novembre 1990

R.J. Hugert (Sarnia)
28 novembre 1990

G. Mammoliti (Yorkville)
28 novembre 1990

I. Mathysen (Middlesex)
28 novembre 1990

M. A. Morrow (Wentworth-Ouest)
28 novembre 1990

W.R. Murdoch (Grey)
28 novembre 1990

Renseignements généraux

Date de la nomination

Le mercredi 28 novembre 1990

Le mercredi 20 novembre 1991

Date de la réunion de l'organisation

Le mercredi 5 décembre 1990

Date de dernière réunion

Le mardi 10 mars 1992

Président

Mark A. Morrow, député

Vice-présidents

Drummond White, député

Christel Haack, députée

Membres et date de leur nomination

ANCIENS MEMBRES DU COMITÉ, 1992-1997

ANNEXE B

SYNDICAT DES TRAVAILLEURS ACCIDENTÉS DE L'ONTARIO

Phil Biggin

Maurice Stewart

George Aregers

Daniel Jacoby

Ombudsman de la province du Québec

Gordon McGlone

Jack Stapleton

Christos Kourtsidis

TRIBUNAL D'APPEL DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

Ron Ellis

INJURED WORKERS' CONSULTANTS

Orlando Buonastella

John McKinnon

Domenic Acerno

David Warner

Président de l'Assemblée législative, 35^e législature

LISTE DES TÉMOINS

ANNEXE A

- que le Comité des comptes publics lui a transmis;
- f) Elaborer des modifications à la Loi sur l'ombudsman et les déposer devant l'Assemblée législative;
 - g) Elaborer des règles générales pour guider l'ombudsman dans l'exercice de ses fonctions;
 - h) Soumettre à l'Assemblée législative des propositions de nomination à la charge d'ombudsman;
 - i) Discuter avec l'ombudsman de son plan annuel.

instructions à la discrétion du Comité.

40. Le vérificateur provincial fait connaître les résultats des vérifications du Bureau de l'ombudsman au Comité des comptes publics lequel les communique au Comité permanent de l'ombudsman.

Exécution des responsabilités de l'Assemblée législative

Débat sur les rapports

41. Le règlement de l'Assemblée législative est modifié pour prévoir que les rapports du Comité permanent de l'ombudsman sont réputés adoptés à la fin de la session suivant la session au cours de laquelle le rapport a été présenté, à moins que, avant cette date, un scrutin n'ait eu lieu au sujet de la motion visant à adopter le rapport.

Proposition de mandat du Comité permanent de l'ombudsman

42. Le règlement de l'Assemblée législative est modifié pour y inclure le mandat suivant du Comité permanent de l'ombudsman :
- Le Comité permanent de l'ombudsman a les responsabilités suivantes :
- a) Servir de liaison entre l'ombudsman et l'Assemblée législative, dans le but d'aider l'ombudsman à remplir ses fonctions.

- b) Examiner tout rapport ou toute recommandation soumis par l'ombudsman à l'Assemblée législative et communiquer à l'Assemblée législative les résultats de son examen ainsi que ses recommandations;

- c) Surveiller et examiner la façon dont l'ombudsman remplit ses fonctions et en particulier :

enquêter sur toute affaire à propos de laquelle le Comité estime devoir saisir l'Assemblée législative et en faire rapport;

recommander les modifications à la *Loi sur l'ombudsman* qu'il estime souhaitable;

- d) Examiner les budgets des dépenses présentés par l'ombudsman et les modifier au besoin, et veiller à ce que les budgets, dans leur version modifiée, soient déposés devant l'Assemblée;

- e) Examiner les résultats des vérifications du Bureau de l'ombudsman

33. *La Loi sur l'ombudsman* est modifiée pour stipuler que, dans l'unique but d'aider le Comité à formuler des règles à l'attention de l'ombudsman, ce dernier peut divulguer des renseignements sur la façon dont il mène une enquête si le plaignant concerne l'a autorisé à discuter de l'affaire avec le Comité. Il convient également de prévoir que le Comité ne peut divulguer ou publier les renseignements sans le consentement des parties intéressées.

Surveiller la réalisation des objectifs du Bureau de l'ombudsman

Rapports annuels

34. Des règles sont élaborées pour indiquer à l'ombudsman les renseignements qui doivent figurer dans ses rapports annuels;
- L'ombudsman consulte le Comité, par l'intermédiaire de son avocat, au sujet des statistiques à inclure dans le rapport annuel et il convient de prendre en considération la possibilité de préparer un complément statistique au rapport.
35. Les rapports annuels de l'ombudsman fournissent des statistiques sur le traitement des plaintes et les activités de liaison, et en particulier, les statistiques présentées reflètent clairement la nature des plaintes, l'efficacité avec laquelle elles ont été achevées et la nature des résultats obtenus.
36. L'ombudsman inclut dans ses rapports annuels les renseignements suivants :

- a) des données comparatives par rapport à l'exercice financier précédent;
- b) des graphiques indiquant le nombre de plaintes déposées contre une organisation gouvernementale particulière et le stade auquel elles ont été résolues.

Vérifications

37. Le vérificateur provincial effectue régulièrement des vérifications de l'optimisation offerte par le Bureau de l'ombudsman.
38. Le vérificateur provincial continue d'être responsable des vérifications du Bureau de l'ombudsman.
39. *La Loi sur l'ombudsman* est modifiée pour imposer au Bureau de l'ombudsman de respecter les directives et instructions du Conseil de gestion du gouvernement. La Loi stipule que des règles peuvent être établies pour prévoir des exceptions à l'application des directives et

27. Le Comité procède le plus tôt possible à un examen des domaines dans lesquels il conviendrait d'élaborer des règles.

Enquête de l'ombudsman sur les plaintes

Rapports remis à l'Assemblée législative

28. La Recommandation 7 du dix-neuvième rapport (1991) du Comité permanent de l'ombudsman est adoptée. Il convient, par conséquent, de formuler la règle suivante :

(1) À la suite de la présentation d'un rapport à l'Assemblée législative conformément au paragraphe 21 (4) de la Loi, l'ombudsman continue de surveiller la réponse de l'organisation gouvernementale à ses recommandations et à celles du Comité permanent de l'ombudsman, au sujet du rapport.

(2) Aux fins du paragraphe (1), une telle surveillance consiste, notamment, à continuer de vérifier si la réponse de l'organisation gouvernementale est satisfaisante, à saisir le Comité permanent de l'ombudsman des faits nouveaux à cet égard et à mentionner dans les rapports annuels de l'ombudsman l'état des recommandations qui ne sont toujours pas mises en application.

29. La *Loi sur l'ombudsman* est modifiée pour préciser qu'après avoir présenté son rapport à l'Assemblée, l'ombudsman continue à aider le Comité permanent de l'ombudsman dans son examen du rapport.

30. La Loi est modifiée pour imposer à l'ombudsman d'inclure dans chaque rapport annuel une description des cas où il a présenté une recommandation formelle à une organisation gouvernementale— c'est-à-dire les cas pour lesquels un rapport provisoire ou final est présenté à une organisation gouvernementale. Cette description comprend les mesures correctives prises par l'organisation concernée.

Plaintes au sujet des enquêtes de l'ombudsman

31. Le Comité n'examine plus les plaintes du public dans l'intention de faire des recommandations sur la façon dont l'ombudsman a traité un cas particulier.

32. L'ombudsman met au point une procédure, en consultation avec le Comité, pour répondre aux plaintes du public sur le service fourni par son Bureau, et il soumet chaque année un rapport sur la nature et la solution des plaintes reçues. Les procédures adoptées et le format du rapport servent de règles à l'attention de l'ombudsman.

22. Les budgets des dépenses de l'ombudsman ne sont plus soumis au Comité permanent des budgets des dépenses mais au Comité permanent de l'ombudsman;
- Le processus suivi pour l'examen des autres budgets des dépenses en vertu du règlement s'applique et, en particulier, les délibérations du Comité sont publiques et des renseignements sont fournis comme l'exige le règlement.
23. La Loi sur l'ombudsman est modifiée pour stipuler que l'ombudsman présente son budget des dépenses directement au Comité permanent de l'ombudsman;
- La Loi est modifiée pour préciser que le Comité examine les budgets des dépenses et les modifie à sa discrétion, et veille à ce qu'ils soient, dans leur version modifiée, déposés devant l'Assemblée législative.
- Remarque : Comme il est précisé dans le rapport de 1993, les budgets des dépenses de l'ombudsman sont étudiés en premier lieu par la Commission de régie interne. Après avoir reçu l'approbation de la Commission, ils sont déposés à la Chambre et réputés transmis au Comité permanent des budgets des dépenses. La Recommandation 22 vise à maintenir le rôle de la Commission de régie interne alors que la Recommandation 23 propose de la supprimer entièrement, auquel cas les budgets des dépenses seraient présentés uniquement au Comité permanent de l'ombudsman. Si la Recommandation 23 était adoptée, la Recommandation 22 deviendrait superflue.
- Orientation et contrôle du Bureau de l'ombudsman*
- Fonctionnement et gestion du Bureau*
24. Le règlement de l'Assemblée législative est modifié pour autoriser le Comité à surveiller et examiner la façon dont l'ombudsman exerce ses fonctions, et notamment à enquêter et signaler toute affaire qui mériterait, selon le Comité, d'être portée à l'attention de l'Assemblée.
25. Le règlement de l'Assemblée législative est modifié pour exiger du Bureau de l'ombudsman qu'il discute avec le Comité de son plan annuel lequel présente ses principaux projets pour l'année qui suit.
- Règles de direction à l'attention de l'ombudsman
26. La Loi est modifiée pour conférer le pouvoir décisionnel de l'Assemblée législative au Comité permanent de l'ombudsman, lequel remet à l'ombudsman un avis raisonnable sur son intention d'élaborer des règles et invite ce dernier, ainsi que toute autre personne intéressée, à présenter des observations concernant les règles proposées.

Relation entre l'ombudsman et l'Assemblée législative

Mandat et financement de l'ombudsman

Cadre de travail de l'Assemblée législative

15. Le règlement de l'Assemblée législative est modifié pour préciser que le Comité surveille et examine la façon dont l'ombudsman exerce ses fonctions et signale toute modification à la *Loi sur l'ombudsman* qu'il juge souhaitable.

16. La *Loi sur l'ombudsman* est modifiée pour préciser que l'ombudsman, à la demande du Comité permanent de l'ombudsman, participe aux réunions du Comité pour aider ce dernier à s'acquitter de son mandat.

17. L'énoncé proposé du mandat du Comité permanent de l'ombudsman, tel qu'il est formulé dans la Recommandation 42 du présent rapport, est inséré dans la *Loi sur l'ombudsman*.

18. La responsabilité d'élaborer et de déposer des modifications à la *Loi sur l'ombudsman* est conférée au Comité permanent de l'ombudsman, et Les procédures d'examen des projets de loi du gouvernement s'appliquent aux modifications proposées par le Comité.

Mode de nomination

19. L'article 3 de la *Loi sur l'ombudsman* est modifié pour stipuler que le lieutenant-gouverneur en conseil nomme l'ombudsman sur adresse de l'Assemblée uniquement après une recommandation formulée par la majorité des membres du Comité permanent de l'ombudsman. Cette majorité comprend au moins un membre de chaque parti officiel représenté à l'Assemblée législative.

Durée du mandat

20. Le paragraphe 4 (1) de la *Loi sur l'ombudsman* est modifié pour stipuler une durée de mandat de six ans.
21. Le paragraphe 4 (2) de la *Loi sur l'ombudsman* [retraite de l'ombudsman] est éliminé.

Capacité de réexaminer les décisions

11. La Loi est modifiée pour autoriser les organisations gouvernementales qui ne disposent pas déjà du pouvoir de réexaminer leurs décisions, à réexaminer une décision ou une recommandation dès réception d'une recommandation de l'ombudsman à cet effet;

La Loi est modifiée pour stipuler que l'avis de réexamen soit remis aux personnes qui avaient le droit de soumettre des observations à l'égard de la décision originale et que ces mêmes personnes aient la possibilité de faire des observations concernant le réexamen de la décision.

Compétence

Annexe des organisations

12. La Loi est modifiée pour préciser que, aux fins de la Loi, le concept d'organisation gouvernementale inclut les organisations gouvernementales figurant dans l'annexe;
- La Loi est modifiée pour autoriser le lieutenant-gouverneur en conseil à ajouter par décret des organisations gouvernementales à l'annexe;
- Le Comité consulte l'ombudsman et toute organisation gouvernementale concernée pour déterminer la forme de l'annexe.

Clarification des compétences existantes

Tribunaux administratifs

13. Le Comité, dans le cadre de son projet d'examen du besoin d'élaborer de nouvelles règles, étudie la question de savoir s'il est nécessaire de formuler des règles sur la façon dont l'ombudsman procède aux enquêtes sur les décisions des tribunaux.

Décisions du Conseil des ministres

14. La Loi est modifiée pour stipuler que l'ombudsman n'ait pas la compétence de réviser les décisions du Conseil des ministres.

organisation gouvernementale, à faire publiquement des commentaires, au moyen d'un rapport spécial à l'Assemblée, afin de rendre publics l'existence d'une enquête ou les résultats d'une affaire en particulier.

De tels commentaires ne peuvent être formulés pendant la durée d'une enquête ou dans le but de mettre en oeuvre les recommandations de l'ombudsman et ils ne peuvent pas concerner le bien-fondé d'une plainte qui fera l'objet d'une enquête.

Rapports spéciaux sur l'exécution des fonctions

7. La Loi est modifiée pour autoriser l'ombudsman à soumettre des rapports spéciaux à l'Assemblée concernant toute matière touchant de façon générale l'exécution de ses fonctions.

Problèmes liés à la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée

8. Le Comité permanent de l'ombudsman consulte l'ombudsman, le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée et le Conseil de gestion du gouvernement pour déterminer si les renseignements confidentiels fournis par l'ombudsman à des organisations gouvernementales devraient être soustraits à la divulgation en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

Requêtes à la Cour visant l'interprétation des dispositions de la Loi

9. Le paragraphe 14 (5) de la Loi est modifié pour autoriser l'ombudsman à demander à la Cour divisionnaire une ordonnance déclaratoire

a) concernant la compétence de l'ombudsman pour enquêter sur une affaire ou une catégorie d'affaire en vertu de la Loi; ou

b) concernant l'interprétation d'une disposition de la Loi.

Capacité du gouvernement de mettre en oeuvre les recommandations de l'ombudsman

Versements aux plaignants

10. La Loi est modifiée pour permettre aux organisations gouvernementales de verser aux plaignants les paiements recommandés par l'ombudsman.

RECOMMANDATIONS FINALES

Connaissance de l'existence de l'ombudsman et accès aux services

Information du public et liaison

1. L'ombudsman propose, dans le cadre d'un plan annuel, des projets d'éducation du public pour chaque exercice financier.

2. L'ombudsman, dans le cadre d'un programme d'information du public, cible les groupes les moins susceptibles d'être au courant de ses services et fournit des renseignements sur le processus d'examen des plaintes;

On demande aux ministères et organismes gouvernementaux de mettre à la disposition du public des renseignements sur les services de l'ombudsman dans tous leurs bureaux ouverts au public.

3. L'ombudsman soumet une fois par an un rapport sur les activités d'information du public organisées, en y indiquant un énoncé d'objectifs précis, la nature et le nombre des activités effectuées, ainsi qu'une évaluation de l'efficacité de ces programmes par rapport aux objectifs.

4. La Loi est modifiée pour y ajouter une disposition autorisant l'ombudsman à organiser des activités auprès du public dans le but de faire connaître ses fonctions.

Processus d'examen des plaintes

Plaintes par écrit

5. La Loi est modifiée pour y introduire les options suivantes :

- a) les plaintes adressées à l'ombudsman peuvent être faites verbalement ou par écrit;
- b) les plaintes adressées verbalement sont mises par écrit dès que possible;
- c) l'ombudsman ou ses employés aident toute personne qui le demande à formuler une plainte.

Commentaires du public sur les enquêtes

6. La Loi est modifiée de façon à autoriser l'ombudsman, s'il estime que c'est dans l'intérêt du public ou dans l'intérêt d'un particulier ou d'une

donc 42 recommandations. (L'autre recommandation du rapport de 1993 que nous avons entièrement supprimée concerne la composition du Comité. Cette modification était proposée dans le document de travail.)

Nous avons élaboré ces recommandations en tenant compte du besoin d'établir un équilibre entre le principe de l'*indépendance* et celui de l'*obligation de rendre des comptes*. D'un côté, l'indépendance de l'ombudsman par rapport au gouvernement est essentielle pour maintenir la crédibilité et l'efficacité du Bureau. De l'autre côté, en tant qu'«officier de l'Assemblée législative» (*Loi sur l'ombudsman*, article 2) qui bénéficie de fonds publics, l'ombudsman doit rendre des comptes à l'Assemblée législative. Nous croyons que le Comité permanent de l'ombudsman—un comité dont les membres doivent représenter les différents partis reconnus à la Chambre—devrait être l'entité principale chargée d'assurer cette obligation redditionnelle.

L'objectif de nos recommandations est d'offrir à l'Ontario des services d'ombudsman les plus efficaces et efficaces possible. Nous ne souhaitons pas diminuer ou gêner le travail de l'ombudsman de quelque manière que ce soit; nous cherchons plutôt à améliorer le fonctionnement du Bureau par nos recommandations, que nous croyons très positives. Comme mentionné dans le rapport de 1993, l'Assemblée législative a intérêt à faciliter le travail de l'ombudsman et à ce que les fonctions du Bureau soient exécutées de façon efficace.

Nos recommandations sont regroupées ci-dessous sous les rubriques suivantes :

- connaissance de l'existence de l'ombudsman et accès aux services (points 1 à 4);
- processus d'examen des plaintes (points 5 à 11);
- compétence de l'ombudsman (points 12 à 14);
- relation entre l'ombudsman et l'Assemblée législative (points 15 à 42).

La proposition de mandat pour le Comité permanent de l'ombudsman figure dans la recommandation finale, la recommandation 42. Nous proposons que ce mandat apparaisse tant dans le *Règlement* que dans la *Loi sur l'ombudsman*.

1995-1996 : Examen par le Comité du rapport sur le Bureau de l'ombudsman et publication d'un document de travail

À la suite des élections, en décembre 1995, la Chambre a saisi le Comité actuel du rapport de 1993 pour examen. Après avoir étudié le rapport en février, mars et octobre 1996, le Comité a approuvé en principe des révisions à 9 des 44 recommandations. Par ailleurs, le Comité était en faveur d'une deuxième série d'audiences publiques sur le Bureau de l'ombudsman avant de passer aux conclusions finales au sujet de ces révisions ou des autres recommandations. C'est pourquoi, en octobre 1996, les révisions ont été publiées dans le cadre d'un document de travail qui exposait les motifs du Comité à l'appui des modifications proposées et mettait l'accent sur les termes que l'on pourrait, en conséquence, ajouter aux recommandations ou supprimer.

1996-1997 : Audiences du Comité concernant le rapport sur le Bureau de l'ombudsman et le document de travail

La tenue de la dernière série d'audiences publiques a été notifiée sur la chaîne de l'Assemblée législative de l'Ontario et d'Internet. En outre, le Comité s'est mis directement en rapport avec ceux qu'il estimait être particulièrement intéressés par le travail du Bureau de l'ombudsman. Les audiences publiques ont donc commencé en novembre 1996 et se sont terminées en mars de cette année.

Le Comité a reçu des observations orales et écrites tant du secteur public que du secteur privé, notamment des bureaux de l'ombudsman de l'Ontario, d'autres provinces et du monde entier. Nous tenons à remercier tous ceux, particuliers et organismes, qui ont pris le temps de nous faire parvenir leurs commentaires. Nous avons soigneusement étudié ces observations et elles nous ont permis de nous assurer que nos conclusions tenaient compte des différents points de vue sur la question.

FIN DE L'ÉTUDE : CONCLUSIONS

Bien qu'il y ait presque deux ans que nous avons été saisi du rapport de 1993, son ampleur justifiait un examen très approfondi par le Comité. Comme indiqué ci-dessus, nous avons étudié deux fois chacune des 44 recommandations : la première étude a été effectuée à l'interne uniquement et visait à formuler un avant-projet de révisions à des fins de travail uniquement; notre étude finale tenait compte des audiences publiques et a abouti au présent rapport.

Après ces études et audiences, le Comité a décidé à l'unanimité d'adopter comme siennes les recommandations faites dans le rapport de 1993, conformément aux révisions apportées dans le document de travail, en retirant la recommandation 1 originale (études systémiques). Nous présentons

Ce fut le début d'un examen très approfondi. Il s'est étalé sur deux législatures et a donné lieu à deux séries d'audiences publiques, un document de travail et deux rapports du Comité (dont le présent rapport qui vient conclure l'étude après cinq ans). Voici l'historique chronologique de cette étude.

1992-1993 : Audiences du Comité et rapport sur le Bureau de l'ombudsman

Les premières audiences publiques du Comité sur le Bureau de l'ombudsman se sont tenues entre août et novembre 1992 et se sont terminées en avril 1993 par le dépôt d'un rapport unanime à la Chambre, intitulé «*Étude du Bureau de l'ombudsman*», contenant 44 recommandations en tout.

Ce rapport de 1993 mettait l'accent sur la relation entre l'ombudsman et l'Assemblée législative, mais abordait également des questions concernant le mandat de l'ombudsman, ses pouvoirs et les procédures en vigueur. Au nombre des sujets abordés, citons :

- Le financement du Bureau de l'ombudsman, qui a nécessité l'examen du budget des dépenses du Bureau;
- Le rôle de l'Assemblée législative dans les activités continues du Bureau de l'ombudsman. Il a fallu procéder à une évaluation du rôle du Comité concernant :

- la gestion du Bureau;
- l'élaboration de règles à l'attention de l'ombudsman;
- l'examen des cas où les recommandations de l'ombudsman n'ont pas été suivies par une organisation gouvernementale;
- le traitement des communications du public au Comité concernant les enquêtes menées par l'ombudsman au sujet de ses plaintes.
- Les méthodes de surveillance de l'efficacité du Bureau de l'ombudsman dans la réalisation de ses objectifs, en particulier les rapports annuels et les vérifications;
- La méthode de nomination de l'ombudsman.

Le rapport n'avait pas encore fait l'objet d'un débat à la Chambre au moment des élections provinciales de 1995.

Il y a cinq ans, le Comité permanent de l'ombudsman faisait remarquer dans un rapport à la Chambre que, bien que la *Loi sur l'ombudsman* ait été en vigueur depuis 1975, aucun examen complet de son efficacité n'avait été entrepris. Le Comité estimait qu'il était naturel, à ce stade de l'histoire du Bureau de l'ombudsman en Ontario¹, de procéder à un tel examen. Il proposait de se charger lui-même de l'examen, dans le but d'évaluer l'efficacité de la *Loi sur l'ombudsman* par rapport à ses objectifs et de déterminer les améliorations possibles.

Avant de soumettre cette proposition dans son dix-neuvième rapport, le Comité a expliqué que depuis 1978 d'autres ombudsmans et comités avaient évoqué le besoin de modifications législatives. Cependant, aucune mesure n'avait été prise jusqu'au dépôt du projet de loi 80, l'*Ombudsman Statute Law Amendment Act*, 1989, en novembre 1989 par le Procureur général Ian Scott. Le projet de loi 80 autorisait notamment les ministères à effectuer des paiements conformément à une recommandation de l'ombudsman et ce dernier à soumettre aux tribunaux des requêtes en vue d'interpréter la *Loi sur l'ombudsman*. Le projet de loi, néanmoins, a fini sur le Feuilleton après la première lecture, avec la dissolution de la Chambre en 1990.

Dans son dix-neuvième rapport, le Comité reconnaissait que le projet de loi 80 contenait un certain nombre de modifications importantes, mais que ni l'ombudsman actuel ni son prédécesseur n'appuyaient toutes les modifications proposées. Le Comité mentionnait également que le Procureur général ne prévoyait pas, à l'époque, de redéposer le projet de loi; cependant, ce dernier avait déclaré qu'il souhaitait recevoir les commentaires du Comité sur le besoin d'apporter les modifications contenues dans le projet de loi 80, ou n'importe quelle autre modification. Le Comité avait conclu que seule une étude approfondie du Bureau de l'ombudsman pourrait mettre en lumière tous les changements nécessaires.

HISTORIQUE DE L'ÉTUDE

En juillet 1992, la Chambre, suivant la recommandation du Comité demandant un examen complet de la *Loi sur l'ombudsman* à l'ensemble du Bureau de l'ombudsman, et notamment du rôle du Comité de l'ombudsman, conférait à ce dernier le vaste mandat de procéder à l'étude du Bureau de l'ombudsman².

¹ Assemblée législative de l'Ontario, Comité permanent de l'ombudsman. Dix-neuvième rapport 1991 (Toronto: The Committee, 1992), p. 57. Ce rapport a été présenté en mai 1992.

² Ontario, Assemblée législative, *Journals*, 35^e législature, 2^e session (23 juillet 1992) : 195.

8	Durée du mandat
9	Financement
9	Orientation et contrôle du Bureau de l'ombudsman
9	Fonctionnement et gestion du Bureau
9	Règles de direction à l'attention de l'ombudsman
10	Enquête de l'ombudsman sur les plaintes
10	Surveiller la réalisation des objectifs du Bureau de l'ombudsman
10	
11	Rapports annuels
11	Vérifications
12	Exécution des responsabilités de l'Assemblée législative
12	Débat sur les rapports
12	Proposition de mandat du Comité permanent de l'ombudsman
12	ANNEXE A : Liste des témoins
	ANNEXE B : Anciens membres du Comité
	ANNEXE C : Liste des pièces

TABLE DES MATIÈRES

1	ORIGINES DE L'ÉTUDE DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN
1	HISTORIQUE DE L'ÉTUDE
1	1992-1993 : Audiences du Comité et rapport sur le Bureau de l'ombudsman
2	1995-1996 : Examen par le Comité du rapport sur le Bureau de l'ombudsman et publication d'un document de travail
3	1996-1997 : Audiences du Comité concernant le rapport sur le Bureau de l'ombudsman et le document de travail
3	FIN DE L'ÉTUDE : CONCLUSIONS
5	RECOMMANDATIONS FINALES
5	Connaissances de l'existence de l'ombudsman et accès aux services
5	Information du public et liaison
5	Processus d'examen des plaintes
5	Plaintes par écrit
5	Commentaires du public sur les enquêtes
6	Rapports spéciaux sur l'exécution des fonctions
6	Problèmes liés à la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée
6	Requêtes à la Cour visant l'interprétation des dispositions de la Loi
6	Capacité du gouvernement de mettre en oeuvre les recommandations de l'ombudsman
6	Versements aux plaignants
7	Capacité de réexaminer les décisions
7	Compétence
7	Annexe des organisations
7	Clarification des compétences existantes
7	Tribunaux administratifs
7	Décisions du Conseil des ministres
8	Relation entre l'ombudsman et l'Assemblée législative
8	Mandat et financement de l'ombudsman
8	Cadre de travail de l'Assemblée législative
8	Mode de nomination

MEMBRES DU
COMITÉ PERMANENT DE L'OMBUDSMAN

JOHN R. O'TOOLE
PRÉSIDENT

TREVOR PETTIT
VICE-PRÉSIDENT

ROSARIO MARCHESE

ALLAN MCLEAN

BILL MURDOCH

JERRY OUELLETTE

JOHN PARKER

LEN WOOD

FRANCO CARROZZA
Greffier du Comité

PHILIP KAYE

Avocat

et

agent de recherche

DAVE BOUSHY

BRUCE CROZIER

PAT HOY

RON JOHNSON
(BRANTFORD)

JEAN-MARC LALONDE

GARY LEADSTON

Données de catalogage avant publication (Canada)

Ontario. Assemblée législative. Comité permanent de l'ombudsman.
Rapport final sur l'étude du Bureau de l'ombudsman, 1992-1997

Texte en français et anglais disposé tête-bêche.
Titre de la p. de t. addit.: Final report : review of the Office of the Ombudsman, 1992-1997.
ISBN 0-7778-6667-6

1. Ontario. Ombudsman de l'Ontario. 2. Ombudsman—Ontario. I. Titre
- II. Titre: Final report : review of the Office of the Ombudsman, 1992-1997.

JL269.S.04O57 1997

328.713/07452

C97-964035-0F



LEGISLATIVE ASSEMBLY
ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE

TORONTO, ONTARIO

M7A 1A2

L'honorable Chris Stockwell
Président de l'Assemblée législative

Monsieur,

Le Comité permanent de l'ombudsman a l'honneur de présenter son rapport final sur l'étude du Bureau de l'ombudsman, 1992-1997, et le confie à l'Assemblée.

Le président du comité,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "John R. O'Toole".
John R. O'Toole

Queen's Park
Septembre 1997

3 1761 11549367 8

1^{re} Session, 36^e législature
46 Elizabeth II

RAPPORT FINAL SUR L'ÉTUDE DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN, 1992-1997

COMITÉ PERMANENT DE L'OMBUDSMAN

Legislative
Assembly
of Ontario



Assemblée
législative
de l'Ontario